RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Pour une expertise d'excellence en analyse environnementale

Québec

CENTRE D'EXPERTISE EN ANALYSE
ENVIRONNEMENTALE DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2008-2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

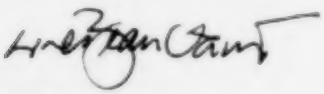
J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport rend compte des résultats obtenus relativement aux objectifs du Plan stratégique 2006-2011 du Centre d'expertise prévus dans le Plan d'action 2008-2009. En outre, il présente le suivi des indicateurs de performance et de qualité énoncés dans sa Convention de performance et d'imputabilité.

Le rapport présente aussi les résultats de sa contribution au respect des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère. Enfin, il fournit de l'information sur l'utilisation des ressources et le respect des exigences législatives et gouvernementales.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La ministre du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs,



Line Beauchamp
Juillet 2009

Madame Line Beauchamp
Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
Édifice Marie-Guyart
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2009.

Ce rapport présente les résultats obtenus par le Centre d'expertise en regard de son Plan d'action 2008-2009. Tout au long de l'année, le Centre d'expertise a maintenu des systèmes de contrôle interne et des mécanismes de suivi de gestion. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a procédé à la validation du contenu du rapport conformément aux normes internationales de l'Institut des auditeurs internes.

Vous serez à même de constater, à la lecture du rapport, la contribution du Centre d'expertise et le rôle fondamental qu'il joue tant au Québec qu'à l'échelle internationale. Son équipe chevronnée et engagée soutient ainsi à maints égards la mission et les mandats du Ministère. Ses activités assurent les services essentiels en soutien à l'application de la réglementation et à l'acquisition des connaissances sur l'état de l'environnement, tout comme au développement et à la reconnaissance de l'expertise québécoise en analyse environnementale.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La sous-ministre,

Madeleine Paulin

Madeleine Paulin
Juillet 2009

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs
Édifice Marie-Guyart
Québec

Madame la Sous-Ministre,

Je vous transmets le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (CEAEQ).

Je suis particulièrement fier du présent bilan qui illustre l'importance du CEAEQ en regard de la mission du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Par sa rigueur et son efficacité, le Centre d'expertise a su en effet démontrer qu'il peut y contribuer grandement, notamment en soutien à l'application des lois et règlements, au suivi de l'état de l'environnement et au contrôle environnemental.

Cette année encore, le CEAEQ a maintenu des services de qualité supérieure qui lui permettent d'être une référence en matière d'accréditation des laboratoires, au Québec comme ailleurs dans le monde.

En outre, le CEAEQ est appelé à jouer un rôle de plus en plus présent avec l'émergence de nouvelles substances chimiques dans l'environnement. Ce rôle en fera une référence incontournable en matière d'expertise analytique au Québec.

Veuillez agréer, Madame la Sous-Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le sous-ministre adjoint à l'expertise hydrique,
à l'analyse et aux évaluations environnementales,

Jacques Dupont
Juillet 2009

Monsieur Jacques Dupont
Sous-ministre adjoint à l'expertise hydrique,
à l'analyse et aux évaluations environnementales
Édifice Marie-Guyart
Québec

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

Je vous transmets le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec avec le sentiment du devoir accompli.

Le Centre d'expertise a connu une année très active dans le domaine de l'analyse environnementale. Le nombre d'heures consacrées à la prestation de services auprès de la clientèle a connu une hausse de 5,5 %. Par ailleurs, l'équipe a été très active en matière de développement scientifique et technique avec plus de 19 000 heures consacrées à la réalisation de 24 projets. Ceux-ci contribuent à l'avancement des connaissances et à l'amélioration des méthodes propres aux disciplines scientifiques dans le domaine de l'analyse environnementale ainsi qu'à la performance de notre organisation. Aussi, le Centre d'expertise a porté une attention particulière à développer des pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement. Enfin, il a réalisé un diagnostic organisationnel et proposé aux employés des mesures contribuant à la qualité de vie au travail.

Je suis fier de souligner le fait que nos efforts ont été reconnus. Le Centre d'expertise s'est classé finaliste au Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec pour la qualité et l'originalité de son diagnostic organisationnel sur la qualité de vie au travail. De plus, deux employés du Centre d'expertise sont les récipiendaires du prix Porteurs d'espoir décerné au Ministère par l'administration publique en 2009. Ce prix salue une initiative qui a permis d'implanter un programme de recyclage et de récupération des matières résiduelles au Complexe scientifique. Ainsi, ces reconnaissances contribuent à la fois au sentiment d'appartenance des employés, au rayonnement et à la qualité de la prestation de services de l'organisation.

Je vous invite à prendre connaissance de ce rapport. Les résultats liés au Plan stratégique 2006-2011 et au Plan d'action 2008-2009 du Centre d'expertise y sont présentés. Ce document fait aussi état de l'utilisation des ressources ainsi que des résultats associés aux engagements pris dans la Convention de performance et d'imputabilité de l'organisation.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre adjoint, l'assurance de ma considération distinguée.

Le directeur général du Centre d'expertise
en analyse environnementale du Québec,

Marc Bisson
Juillet 2009

Table des matières

Déclaration de la direction 1

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme 3

Partie I 5

La présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 5

- La vision, la mission, l'engagement et les valeurs 5
- La structure organisationnelle 6
- Les produits et les services 6
- La qualité des services 7
- La clientèle 8

Partie II 9

Les faits saillants de 2008-2009 9

Partie III 11

Les résultats 2008-2009 11

- Les résultats relatifs au Plan d'action en lien avec le Plan stratégique 2006-2011 11
- Les résultats liés à la qualité, au développement durable et à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 21
- Les résultats liés aux autres indicateurs de performance 24

Partie IV 25

L'utilisation des ressources 25

- Les ressources humaines 25
- Les ressources financières 26

Liste des annexes

Annexe 1 Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 29

Annexe 2 État d'avancement des projets de recherche et de développement scientifique et technique 31

Liste des tableaux

Tableau 1 Prestation de services rendus au Ministère exprimée en heures et selon le domaine d'activité 12

Tableau 2 Prestation de services rendus aux clientèles externes exprimée en heures et selon le domaine d'activité 13

Tableau 3 Évolution des activités de formation et de perfectionnement 13

Tableau 4 Évolution de l'investissement en formation et en perfectionnement 14

Tableau 5 Évolution des activités de développement scientifique et technique 14

Tableau 6 Qualité de vie au travail et capacité organisationnelle 16

Tableau 7 État d'avancement des ententes de services avec trois directions du Ministère 16

Tableau 8 État d'avancement de la mise à jour du Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales 17

Tableau 9 Évolution du taux d'autofinancement généré par l'ensemble des produits et des services .. 18

Tableau 10 Évolution des activités hors Québec 18

Tableau 11 État d'avancement du développement des affaires 19

Tableau 12 État d'avancement du maintien des partenariats existants et de l'établissement de nouveaux 19

Tableau 13 Évolution du nombre d'heures consacrées au maintien de partenariats existants et à l'établissement de nouveaux 20

Tableau 14 Évolution des activités de rayonnement scientifique 20

Tableau 15 Maintien des accréditations 21

Tableau 16 Projets pour la mise en œuvre de pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement 22

Tableau 17 Évolution du taux de réponse ou d'accusés de réception transmis dans un délai de cinq jours ouvrables (DSCC-3) 22

Tableau 18 Laboratoires accrédités ayant fait l'objet d'un audit (DSCC-13) 23

Tableau 19 Essais d'aptitudes effectués (DSCC-13) 23

Tableau 20 Évolution de l'indice global de satisfaction de la clientèle exprimée sur une échelle de 0 à 10 24

Tableau 21 Évolution du coût de revient horaire global par produits et services 24

Tableau 22 État d'avancement des projets de recherche et de développement scientifique et technique 31

Déclaration de la direction

Le présent document constitue notre douzième Rapport annuel de gestion et le troisième du Plan stratégique 2006-2011. Les renseignements qu'il contient relèvent de la responsabilité du directeur général, qui assure la gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec selon les pouvoirs que la Sous-Ministre lui a délégués.

Conformément à notre mandat, nous nous sommes engagés, en tant qu'équipe de direction, à maintenir tout au cours de l'exercice financier des systèmes de contrôle interne et d'information de gestion, de façon à permettre une gestion ordonnée de nos activités et une reddition de comptes en fonction des engagements inscrits dans la Convention de performance et d'imputabilité, dans l'Entente de gestion ainsi que dans le Plan d'action 2008-2009. Ces systèmes sont mis en place pour assurer le respect des lois, des règlements et des directives qui régissent les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles actuellement en usage au gouvernement du Québec.

À notre connaissance, l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Marc Bisson
Directeur général du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Serge Noël
Directeur de l'analyse et de l'étude de la qualité du milieu

Julien Moreault
Directeur de l'accréditation et des relations externes et coordonnateur de la qualité

Claude Laliberté
Directeur du laboratoire des pollutions industrielles

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs

Madame la Sous-Ministre,

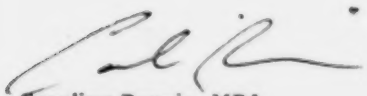
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du Centre d'expertise.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen est fondé sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice par intérim de la vérification interne
et de l'évaluation de programme,



Caroline Drouin, MBA
Juillet 2009

Partie I

La présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est une agence gouvernementale du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs qui fournit des services professionnels en matière d'analyses de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement[1]. Il exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité signée en janvier 2002.

Le personnel du Centre d'expertise exerce ses activités à deux endroits, soit dans des installations de laboratoire situées à Laval ainsi que dans des bureaux administratifs et des laboratoires du Complexe scientifique situé à Québec.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et la Loi sur l'administration financière.

La vision, la mission, l'engagement et les valeurs

La vision

La vision du Centre d'expertise est d'être une référence en matière d'analyse environnementale, tant pour le Ministère que pour l'ensemble de sa clientèle externe et de ses partenaires.

La mission

Le Centre d'expertise a pour mission de garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources. Sa raison d'être est liée au domaine de l'analyse environnementale, principalement en biologie, en chimie, en écotoxicologie, en microbiologie et en systèmes de gestion de la qualité.

Les valeurs

L'équipe du Centre d'expertise adhère sans réserve aux valeurs du Ministère, soit l'équité, la rigueur, la transparence, le respect et la responsabilité.

---

[1] Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs aux activités du Centre d'expertise, consultez le site Internet de l'organisation (www.ceaeq.gouv.qc.ca).

En plus de ces valeurs, le Centre d'expertise favorise la créativité et la recherche de l'excellence en vue de fournir des services innovateurs à sa clientèle et à ses partenaires.

La structure organisationnelle

La structure organisationnelle est présentée en annexe. Elle comprend trois directions dont les activités sont orientées vers la prestation de services à la clientèle. L'une d'entre elles se voit aussi confier les mandats relatifs aux activités à caractère organisationnel et aux relations d'affaires.

Le Centre d'expertise est appuyé par six comités constitués de partenaires venant de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère : un comité pour le suivi de la prestation de services au Ministère et cinq comités en soutien à la gestion des programmes d'accréditation. Les liens entre ces comités et le Centre d'expertise sont identifiés à la structure organisationnelle jointe en annexe.

Les produits et les services

Le Centre d'expertise livre des produits et des services dans trois champs distincts :

Les **analyses de laboratoire** comprennent principalement les travaux de caractérisation et de quantification en biologie, en chimie, en microbiologie et en toxicologie environnementale; elles sont effectuées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et rejets (gazeux, liquides et solides).

L'équipe du Centre d'expertise peut identifier et quantifier plus de 200 substances en chimie inorganique de même que près de 800 substances en chimie organique et effectuer près de 50 tests et essais biologiques ou microbiologiques différents.

Les **services d'études** comprennent l'analyse de problématiques particulières à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services, mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation du risque de même que les études de terrain concernant l'analyse sur site de l'air, de l'eau et des sols, la caractérisation d'odeurs ainsi que les interventions lors de situations d'urgence environnementale.

Les **services d'accréditation** comprennent les activités de reconnaissance et de vérification des systèmes qualité. Ces activités touchent le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale, le Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse agricole, le Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds ainsi que le Mécanisme de gestion de la liste d'experts en protection et réhabilitation des terrains contaminés en conformité avec la section IV.2.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement. À ces services s'ajoutent la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la vérification de la qualité de l'information analytique ainsi que pour les essais d'aptitude servant à évaluer la compétence des laboratoires situés au Québec et hors Québec.

La tarification des services

La prestation des services au Ministère est planifiée chaque année conjointement avec le Comité des priorités relatives à l'expertise analytique, lequel détermine l'allocation des heures d'analyses de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources disponibles. Le recueil intitulé *Temps d'analyse de laboratoire* permet à la clientèle ministérielle de planifier ces besoins relativement aux analyses courantes.

La clientèle externe doit payer pour obtenir des services du Centre d'expertise. La tarification des services liés aux divers programmes d'accréditation[2] est spécifiée dans les documents suivants :

- Tarification relative au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale et agricole
- Tarification relative au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental
- Tarification relative au Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds
- Mécanisme de gestion de la liste d'experts – Protection et réhabilitation des terrains

Le *Catalogue des matériaux de référence* et le *Programme d'essais d'aptitude* précisent le coût de ces catégories de produits commercialisés.

Enfin, les autres coûts de services sont déterminés par projet.

La qualité des services

L'équipe du Centre d'expertise s'engage à offrir à sa clientèle et à ses partenaires une prestation de services pertinente, fiable et innovatrice.

Aussi, le Centre d'expertise souscrit entièrement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, lequel s'est donné pour objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents et équitables. En outre, il applique sa propre politique de qualité.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. C'est ainsi que le Centre d'expertise s'est doté d'une politique qualité qui vise la satisfaction de sa clientèle par la livraison en temps utile des divers produits et services, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Sous l'autorité directe du directeur général, un coordonnateur qualité, appuyé par un délégué qualité dans chacune des directions, veille à la qualité des produits et des services livrés.

[2] Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs à la tarification, consulter le site Internet du Centre d'expertise (www.ceaeq.gouv.qc.ca) ou celui du Ministère (www.mddep.gouv.qc.ca).

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues. Ainsi :

- le Conseil canadien des normes accrédite le Centre d'expertise selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 (2005) pour les analyses de laboratoire et selon les exigences décrites dans le guide ISO/CEI 43 (1997) et dans le document *ILAC-G13-2000 : Guidelines for the Requirements for the Competence of Providers of Proficiency Testing Schemes* pour les activités d'essais d'aptitude;
- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences du guide ISO/CEI 58 :1992;
- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document ILAC-G12-2000 : Guidelines for the Requirements for the Competence of Reference Materials Producers.

La clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent :

- aux unités administratives du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs qui requièrent des services d'analyses de laboratoire et des services d'études ainsi que de développement méthodologique;
- à plus de 70 laboratoires institutionnels, industriels, municipaux et privés d'analyse environnementale accrédités en vertu du programme d'accréditation du Ministère;
- aux laboratoires qui effectuent des analyses pour les besoins de fertilisation et de chaulage des sols agricoles et pour la caractérisation des engrais de ferme;
- aux entreprises qui pratiquent des activités d'échantillonnage;
- à plus de 30 établissements d'analyse qui effectuent des réinspections des émissions des véhicules lourds;
- à près de 100 individus qui travaillent dans le secteur de la protection et de la réhabilitation des terrains;
- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés qui ne sont pas offerts par l'entreprise privée;
- aux laboratoires d'analyse environnementale canadiens et étrangers, auxquels il fournit les matériaux de référence et des essais d'aptitude pour l'évaluation de leur performance analytique.

Le Centre d'expertise offre également des services hors Québec. Sa clientèle compte, entre autres, les laboratoires hors Canada que le Centre d'expertise accrédite ou auxquels il fournit de l'expertise pour le développement de leurs compétences.

Partie II

Les faits saillants de 2008-2009

Une croissance significative de la prestation de services

Le Centre d'expertise a fourni une prestation de services à sa clientèle qui totalise 148 900 heures comparativement à 141 200 en 2007-2008, soit 7 700 heures de plus. Cette augmentation est attribuable principalement à la réalisation de projets spéciaux et de partenariats.

Une augmentation du volume d'activités contribuant à l'avancement de la science dans le domaine de l'analyse environnementale

Les activités de développement technique et scientifique menées par le Centre d'expertise contribuent à l'avancement des connaissances et du savoir-faire dans le domaine de l'analyse environnementale. Le temps consacré à ce type d'activités en 2008-2009 a totalisé 19 400 heures par rapport à une cible de 9 820 heures. Ces heures ont été consacrées, pour l'essentiel, à la réalisation de 24 projets de développement, dont la plupart ont été demandés par les unités du Ministère.

Le Centre d'expertise est finaliste du Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec

Le Centre d'expertise s'est classé finaliste pour la qualité et l'originalité de son diagnostic organisationnel sur la qualité de vie au travail lors de l'attribution du Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec en novembre 2008.

Deux employés du Centre d'expertise sont récipiendaires du prix *Porteurs d'espoir* pour le développement durable

Le Centre d'expertise a mis en place un programme de récupération des matières résiduelles dans les laboratoires du Complexe scientifique afin de mettre en œuvre des pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement. Ces pratiques contribuent au Plan ministériel de développement durable du Ministère ainsi qu'à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. L'implantation de ce programme de récupération a permis à deux employés de se distinguer en devenant les lauréats au Ministère du programme de reconnaissance Porteurs d'espoir de l'administration publique 2009. Il s'agit d'un programme de reconnaissance de mesures favorables au développement durable au sein de l'administration publique.

Partie III

Les résultats 2008-2009

ENJEUX			
Capacité organisationnelle	**Relation d'affaires avec la clientèle ministérielle**	**Développement des affaires**	**Partenariat**
ORIENTATIONS			
Organiser la capacité de production du Centre d'expertise afin de maximiser les bénéfices pour la clientèle et les partenaires.	Renforcer les mécanismes d'interaction avec la clientèle ministérielle.	S'assurer d'un carnet de commandes suffisant et durable provenant de la clientèle externe.	Favoriser le partenariat afin d'augmenter la capacité organisationnelle du Centre d'expertise.
OBJECTIFS STRATÉGIQUES			
Maintenir l'amplitude et la qualité de la prestation de services à la clientèle. Assurer l'évolution technique et scientifique de la prestation de services en fonction des besoins de la clientèle et des partenaires.	S'associer davantage avec la clientèle ministérielle afin d'offrir des services sur mesure et adaptés aux besoins futurs tout en faisant conjointement la promotion des services à la clientèle externe.	Accroître les activités de développement des affaires tout en étant davantage proactif.	Favoriser les démarches visant à établir des partenariats. Cibler davantage les ententes et les projets qui ont une incidence importante pour la clientèle et les partenaires.

Les résultats relatifs au Plan d'action en lien avec le Plan stratégique 2006-2011

ORIENTATION 1

Organiser la capacité de production du Centre d'expertise afin de maximiser les bénéfices pour la clientèle et les partenaires

Objectif 1

Offrir une prestation de services adaptée aux besoins des unités du Ministère

En 2008-2009, le Centre d'expertise a réalisé 101 % du quota total d'heures de prestation de services convenu avec le Ministère, soit 106 616 heures. Aussi, les analyses de laboratoire comptent pour 56 454 heures soit 97 % du quota fixé pour ce domaine d'activité. Par ailleurs, le temps consacré au suivi

des algues bleu-vert a atteint 7 022 heures alors que la prévision était de 10 000 heures. Cependant, toutes les analyses demandées par la clientèle ont été réalisées. Deux facteurs peuvent expliquer l'écart. Premièrement, une évaluation mieux circonscrite du risque et le développement des connaissances scientifiques ont permis d'optimiser la gestion des épisodes de fleurs d'eau d'algues bleu-vert. Deuxièmement, l'expérience acquise en laboratoire au fil des ans a permis une réduction substantielle du temps d'analyse, soit de 25 % pour la mesure des cyanotoxines.

Au chapitre des études de terrain, de l'écotoxicologie et des autres expertises, le Centre a fourni 12 467 heures, soit 967 heures de plus que le quota établi à 11 500 heures. Des efforts importants déployés pour la réalisation de certains projets comme la restauration du lac St-Augustin expliquent ce dépassement du quota.

De plus, le Centre d'expertise a fourni 118 % du quota d'heures établi pour le domaine de l'accréditation. Ce résultat s'explique notamment par le fait que le Centre d'expertise a réalisé au cours de l'exercice 75 audits et essais d'aptitude (audits et essais d'aptitude planifiés, nouvelles demandes d'accréditation, audits spécifiques non planifiés, etc.) dans le cadre de l'application des programmes d'accréditation que gère le Centre. Parmi ceux-ci, 34 audits étaient inscrits à la planification. Les 22 essais d'aptitude planifiés en début d'année ont été réalisés en totalité.

Tableau 1 Prestation de services rendus au Ministère exprimée en heures et selon le domaine d'activité

Domaine d'activité	Quota 2008-2009 Heures	Réalisées 2008-2009 Heures	Écart au quota Heures	Réalisées 2007-2008 Heures
Analyses en laboratoire	58 000	56 454	(1 546)	53 849
Suivi des algues bleu-vert	10 000	7 022	(2 978)	12 380
Études de terrain	6 000	7 133	1 133	7 624
Écotoxicologie	4 000	3 442	(558)	3 197
Autres expertises[3]	1 500	1 892	392	1 775
Accréditation	26 000	30 673	4 673	32 686
Sous-total quota	**105 500**	**106 616**	**1 116**	**111 511**
Projets spéciaux		10 273		2 949
Heures totales réalisées		**116 889**		**114 460**

Finalement, le Centre d'expertise a effectué 10 273 heures pour des projets spéciaux demandés par le Ministère. Ces heures furent consacrées essentiellement à la réalisation d'analyses en laboratoire requises notamment pour des fins de contrôle environnemental. Les heures imputées aux projets spéciaux ne font pas partie du quota annuel, elles ont été financées par les unités ministérielles concernées.

[3] Autres expertises : avis et expertise lors de révisions réglementaires, d'analyses et de coordination de projets, de rédaction et de révision des cahiers du *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales.*

Objectif 2

Fournir la prestation de services requise par la clientèle externe

La clientèle externe est notamment constituée de laboratoires privés, de papetières, d'alumineries, de firmes de génie conseil, de municipalités, d'universités et du gouvernement fédéral.

Le nombre d'heures réalisées auprès de la clientèle externe atteint 97,7 % de la cible établie en début d'exercice. Ce résultat confirme l'intérêt de la clientèle externe en regard des produits et des services du Centre d'expertise.

Tableau 2 Prestation de services rendus aux clientèles externes exprimée en heures et selon le domaine d'activité

Domaine d'activité	Cible 2008-2009 Heures	Réalisées 2008-2009 Heures	Écart à la cible Heures	Réalisées 2007-2008 Heures
Analyses en laboratoire	24 000	22 384	(547)	23 876
Études sur le terrain		16		20
Accréditation		943		513
Autres domaines		110		0
TOTAL	**24 000**	**23 453**	**(547)**	**24 409**

Objectif 3

Assurer la formation et le perfectionnement du personnel afin d'optimiser la prestation de services offerte par le Centre d'expertise

La formation et le perfectionnement visent à maintenir et à développer l'expertise de l'équipe. Le tableau 3 présente l'évolution du volume des activités de formation et de perfectionnement. Un dépassement significatif de la cible fixée en début d'exercice s'observe pour 2008-2009. Ainsi, 6 800 heures ont été consacrées à ce type d'activité par rapport aux 2 450 heures fixées, en début d'exercice, soit 277 % de la prévision. Cette augmentation s'explique par le transfert d'expertise en prévision des nombreux départs à la retraite au cours des trois prochaines années.

Tableau 3 Évolution des activités de formation et de perfectionnement

Indicateur : pourcentage des heures productives consacrées à la formation et au perfectionnement

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	1,5 %	1,5 %	1,5 %	2,0 %
Résultat	2,8 %	3,1 %	4,4 %	5,5 %

Le dépassement de la cible se répercute sur le pourcentage de la masse salariale investie en formation et en perfectionnement (tableau 4). Conséquemment, l'investissement totalise 290 000 $ à la fin de 2008-2009 par rapport aux 111 000 $ prévus à l'origine.

Tableau 4 Évolution de l'investissement en formation et en perfectionnement

Indicateur : pourcentage de la masse salariale investie en formation et en perfectionnement

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,0 %
Résultat	2,6 %	3,1 %	4,1 %	5,3 %

Objectif 4

Réaliser des projets de développement scientifique et technique pour les besoins de la clientèle

Les activités de développement scientifique et technique menées par le Centre d'expertise contribuent à l'avancement des connaissances et du savoir-faire dans le domaine de l'analyse environnementale. Le temps consacré à ce type d'activités en 2008-2009 a totalisé 19 400 heures, soit le double du nombre d'heures ciblé en début d'exercice.

Tableau 5 Évolution des activités de développement scientifique et technique

Indicateur : nombre d'heures investies dans le développement scientifique et technique par rapport aux heures consacrées à la production des produits et des services exprimé en pourcentage

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	15,0 %	15,0 %	8,0 %	8,0 %
Résultat	15,9 %	13,0 %	11,7 %	15,8 %

Objectif 4.1

Développer de nouvelles méthodes d'analyse, de nouveaux matériaux de référence et de nouvelles démarches d'évaluation

Les 19 400 heures consacrées au développement technique et scientifique ont permis d'entreprendre 24 projets au cours de l'exercice. Ces projets visent à mettre au point de nouvelles méthodes d'analyse pour les algues bleu-vert, l'air ambiant, les rejets dans l'atmosphère, les terrains contaminés, l'eau et les sédiments. La liste des 24 projets ainsi que leur état d'avancement sont présentés à l'annexe 2.

Objectif 4.2

Moderniser le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale

Le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale (PALAE) a fait l'objet de bonifications au fil des ans. C'est dans cette perspective d'amélioration continue que des travaux de modernisation du Programme ont été amorcés en 2006. L'intention du Centre d'expertise est de proposer un outil plus adapté aux besoins actuels d'analyse environnementale. Les travaux de modernisation visent à accroître l'efficacité et l'efficience du Programme et à contribuer ainsi à l'allégement administratif tant pour le gestionnaire du programme que pour les laboratoires accrédités. Ces objectifs seront atteints par une refonte des domaines d'accréditation, le développement d'une nouvelle base de données et un meilleur accès au dossier client grâce à la convivialité du Web.

La proposition de modernisation du PALAE a été soumise pour consultation en novembre 2008 auprès de l'ensemble des laboratoires accrédités; des membres du Comité d'accréditation et de représentants du Ministère. La proposition a été bien accueillie. Elle a d'ailleurs fait l'objet de commentaires et de suggestions qui ont été considérés dans la version définitive du document.

Objectif 5

Favoriser une meilleure qualité de vie au travail

Diagnostic organisationnel

Au cours de l'année 2007-2008, le Centre d'expertise a effectué un sondage et rencontré les membres du personnel afin d'établir un diagnostic organisationnel. Cette démarche de consultation visait à faire ressortir les forces mobilisatrices et les contraintes au sein de l'organisation et à mettre en place des mesures pour améliorer la qualité de vie au travail. Le Centre d'expertise s'est classé finaliste pour la qualité et l'originalité de cette démarche lors de l'attribution des Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec en novembre 2008.

La mise en œuvre des recommandations a fait l'objet d'un plan d'action pour chacune des directions en 2008-2009. Ainsi, l'organisation s'est assurée d'une meilleure adéquation des tâches par rapport aux qualifications de ses ressources humaines. Elle a veillé également à mettre davantage en valeur l'expertise des professionnels et des techniciens dans le cadre d'activités de reconnaissance. Aussi, certains postes ont été réévalués, en raison du caractère unique de l'expertise. Des efforts ont également été déployés pour accroître la transparence de la gestion. L'ensemble des mesures mises en œuvre dans le cadre du plan d'action contribue non seulement à renforcer le sentiment d'appartenance et à favoriser la rétention et l'attraction du personnel, mais aussi à maintenir le haut niveau de qualité de sa prestation de services.

Étude prospective sur la capacité organisationnelle

Une étude prospective sur la capacité du Centre d'expertise à répondre aux besoins actuels et futurs de sa clientèle a été achevée en octobre 2008. L'étude a mis en évidence le fait que le Centre d'expertise sera confronté au cours des prochaines années à de nombreux départs à la retraite, notamment parmi le personnel technique. L'étude fait valoir que les efforts déployés depuis 2004 pour améliorer l'efficacité et l'efficience ne suffiront pas pour atténuer l'effet de ces départs massifs sur sa capacité organisationnelle. Le Centre d'expertise, de concert avec le Ministère, évalue diverses solutions pour résoudre cette problématique.

Tableau 6 Qualité de vie au travail et capacité organisationnelle

Livrable	État d'avancement
Rapport d'implantation des recommandations sur la qualité de vie au travail	Réalisé.
Étude prospective sur la capacité organisationnelle en lien avec les départs à la retraite prévus	Réalisée.

ORIENTATION 2

Renforcer les mécanismes d'interaction avec la clientèle ministérielle

Le Centre d'expertise a mis en œuvre trois projets en 2008-2009 afin de renforcer les mécanismes d'interaction avec la clientèle ministérielle.

Ententes de services avec trois directions du Ministère (projet)

Le Centre d'expertise a travaillé de concert avec la Direction du suivi de l'état de l'environnement, le Centre de contrôle environnemental du Québec et la Direction générale des politiques afin de ratifier ou d'actualiser des ententes de services. Ces ententes ont pour objet de déterminer les priorités d'actions et les modalités de livraison des produits et services offerts aux unités clientes.

Tableau 7 État d'avancement des ententes de services avec trois directions du Ministère

Entente	État d'avancement
Direction du suivi de l'état de l'environnement	L'entente a été ratifiée en 2007 et prend fin en 2010. Elle est révisée annuellement. Une mise à jour pour l'exercice 2009-2010 a été menée à terme en décembre 2008.
Centre de contrôle environnemental du Québec (CCEQ)	Le CCEQ souhaite fixer dans l'entente des délais d'analyse différents en fonction de certains paramètres. Le projet d'entente soumis en mars 2009 comprenait plutôt un délai unique de transmission des résultats. Des solutions sont à l'étude. Le projet d'entente sera parachevé au cours de l'exercice 2009-2010.
Direction générale des politiques	Le Centre d'expertise a soumis un projet d'entente à la Direction générale des politiques le 28 janvier 2009. Le projet était à l'étude au 31 mars 2009. L'entente sera ratifiée en 2009-2010.

Améliorer l'efficacité et l'efficience de la prestation de services fournie à la Direction du suivi de l'état de l'environnement (projet)

Le Centre d'expertise et la Direction du suivi de l'état de l'environnement ont résolu en 2006 de mettre sur pied un comité dans le but d'optimiser leurs collaborations. La démarche du comité a mené à la ratification de l'entente triennale de collaboration 2007-2010 assortie d'une programmation annuelle de projets. Cette initiative a permis de renforcer la coordination des activités scientifiques et de suivi environnemental, comme c'est le cas notamment pour les activités réalisées dans le cadre du Réseau de surveillance des rivières.

Poursuivre la mise à jour du *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales* (projet)

Le *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales* est un recueil de cahiers établissant les règles de l'art en matière d'échantillonnage environnemental. La mise à jour des cahiers de ce recueil doit être réalisée en continu afin d'intégrer les développements technologiques et méthodologiques. Ces cahiers sont élaborés conjointement avec les spécialistes du Ministère et des experts québécois du domaine visé.

Tableau 8 État d'avancement de la mise à jour du *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales*

Livrable	État d'avancement
Révision du cahier 3 portant sur l'échantillonnage des eaux souterraines	En cours.
Révision du cahier 8 portant sur l'échantillonnage des matières dangereuses	En cours.
Amorce de rédaction du Cahier 9 portant sur l'échantillonnage de l'air ambiant	Réalisée.

ORIENTATION 3

S'assurer d'un carnet de commandes suffisant et durable provenant de la clientèle externe

Objectif 6

Maintenir les taux d'autofinancement

Le taux d'autofinancement permet de mesurer l'intérêt de la clientèle externe pour les produits et services du Centre d'expertise et l'emploi judicieux des ressources nécessaires à leur réalisation. L'indicateur est exprimé sous forme d'un ratio calculé par le rapport entre les revenus des produits et des services et les dépenses totales du Centre d'expertise.

Une hausse du taux d'autofinancement et un dépassement systématique de la cible s'observent depuis 2005-2006. La cible de 20 % correspond à des revenus de 2 343 400 $ pour l'exercice 2008-2009. L'exercice s'est clôturé avec des revenus réels de 3 282 400 $, soit un taux d'autofinancement de 28 %,

comme en témoigne le tableau 9. La performance du Centre d'expertise en cette matière confirme l'intérêt de la clientèle externe pour ses produits et services.

Tableau 9 Évolution du taux d'autofinancement généré par l'ensemble des produits et des services

Indicateur : ratio des revenus par rapport aux dépenses générées par les produits et les services, exprimé en pourcentage

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	20 %	20 %	20 %	20 %
Résultat	24,2 %	22,2 %	29,0 %	28,0 %

Par ailleurs, le niveau des activités hors Québec démontre l'intérêt de cette clientèle pour les services spécialisés offerts par le Centre d'expertise. L'indicateur s'exprime par le ratio des revenus hors Québec sur les revenus totaux obtenus pour l'exercice 1999-2000.

Tableau 10 Évolution des activités hors Québec

Indicateur : ratio des revenus hors Québec par rapport aux revenus totaux de 1999-2000, exprimé en pourcentage

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	40,0 %	40,0 %	30,0 %	25 %
Résultat	57,2 %	18,8 %	29,6 %	37,3 %

Les revenus hors Québec croissent depuis 2006-2007. En effet, ils sont passés de 181 800 $ en 2006-2007 à 359 700 $ en 2008-2009, soit 37,3 % de la part des revenus totaux de 1999-2000. Ceux-ci s'avèrent toutefois difficilement prédictibles, car le volume des activités dépend fortement des occasions d'affaires saisies par le Centre d'expertise.

Stratégie de développement des affaires

Le développement des affaires contribue à maintenir le niveau des revenus autonomes en assurant un carnet de commandes suffisant et durable provenant de la clientèle québécoise et hors Québec. À cette fin, le Centre d'expertise s'est doté d'une stratégie pluriannuelle et d'une planification annuelle de ses actions.

Tableau 11 État d'avancement du développement des affaires

Livrable	État d'avancement
Stratégie d'action pluriannuelle du développement des affaires	Une version préliminaire de la stratégie de développement des affaires 2009-2012 a été déposée en mars 2009.
Planification annuelle des activités de développement des affaires	Réalisée.
Liste des activités réalisées de développement des affaires	Liste achevée. Trente activités ont été réalisées.

ORIENTATION 4

Favoriser le partenariat afin d'augmenter la capacité organisationnelle du Centre d'expertise

Objectif 7

Favoriser les démarches visant à maintenir les partenariats existants et à en établir de nouveaux

Le Centre d'expertise a poursuivi ses efforts en vue de maintenir les partenariats existants et d'en établir de nouveaux, notamment dans le domaine de l'analyse environnementale et de l'écotoxicologie. Outre des actions conjointes menées avec des unités du Ministère, les partenariats s'étendent à d'autres organismes gouvernementaux, parfois même hors Québec.

Tableau 12 État d'avancement du maintien des partenariats existants et de l'établissement de nouveaux

Livrable	État d'avancement
Planification annuelle des activités de partenariat	Réalisée.
Liste des activités réalisées	Liste achevée. Vingt-huit activités mises en oeuvre.

Le tableau 13 montre que le volume d'heures consacrées aux partenariats en 2008-2009 a nettement progressé par rapport à celui de l'exercice précédent. En effet, 8 575 heures ont été consacrées aux activités de partenariat en 2008-2009 comparativement à 2 342 heures en 2007-2008.

Tableau 13 Évolution du nombre d'heures consacrées au maintien de partenariats existants et à l'établissement de nouveaux

	2006-2007 Heures	2007-2008 Heures	2008-2009 Heures
Résultat	8 706 h	2 342 h	8 575 h

Les activités de rayonnement scientifique témoignent également des efforts consacrés par le Centre d'expertise pour maintenir et établir de nouveaux partenariats dans le cadre de communications scientifiques.

Tableau 14 Évolution des activités de rayonnement scientifique

Indicateur : indice annuel pondéré des activités de rayonnement scientifiques réalisées

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	En validation	En validation	En validation	25
Résultat	48,0	39,0	57,8	56,8

Aussi, un certain nombre de projets de recherche et de développement scientifique et technique donnent lieu à des activités de rayonnement. Leur nombre s'élève à 91 en 2008-2009, dont 4 publications, 17 directions de thèse et de stage, 23 formations et 47 présentations dans le cadre notamment de colloques. Une cible a été établie en attribuant une cote à chacune de ces catégories d'activité basée sur l'ampleur de leur rayonnement. Après une période de validation de trois ans, une cible de 25 a été fixée pour l'année 2008-2009, laquelle a été largement dépassée comme le montre le tableau 14. À titre d'exemple, une cote de 1,0 est attribuée à une publication avec jury alors qu'une cote de 0,75 est attribuée à une présentation scientifique.

Les résultats liés à la qualité, au développement durable et à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Objectif 8

Maintenir les homologations ISO détenues par le Centre d'expertise

Le Centre d'expertise détient, pour ses laboratoires de Laval et de Québec, l'accréditation ISO 17025 (2005) en ce qui a trait à ses activités d'analyse en laboratoire. De plus, il est certifié ILAC-G13 (2000) à titre de fournisseur d'essais d'aptitudes. Sa capacité à maintenir ses deux accréditations est un indicateur de la performance de son système qualité. À cette fin, il fait l'objet d'audits par le Conseil canadien des normes tous les deux ans. Le Centre d'expertise s'est en outre doté de moyens de contrôle interne afin de s'assurer du bon fonctionnement et de l'amélioration de son système qualité.

Tableau 15 Maintien des accréditations

Accréditation	Statut
Accréditation ISO/CEI 17025 : 2005 des laboratoires de Québec et de Laval	Accréditation des laboratoires maintenue. Les laboratoires de Québec ont fait l'objet d'un audit de réévaluation les 19 et 20 février 2009. Les laboratoires de Laval seront réévalués en avril 2009.
Accréditation ISO/CEI 43 : 1997 et ILAC-G13 : 2000 à titre de fournisseur d'essais d'aptitudes	Accréditation du Centre d'expertise maintenue. La Division des matériaux de référence a fait l'objet d'un audit de réévaluation à Québec les 17 et 18 février 2009.

Objectif 9

Mettre en œuvre des pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement

Le Centre d'expertise a mis en place un programme de récupération des matières résiduelles dans les laboratoires du Complexe scientifique afin de mettre en œuvre des pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement. Ces pratiques contribuent au Plan ministériel de développement durable du Ministère ainsi qu'à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. L'initiative du Centre d'expertise permet maintenant à l'ensemble des ministères et organismes présents au Complexe scientifique de récupérer 500 bacs de 360 litres de matières résiduelles par année.

Tableau 16 Projets pour la mise en œuvre de pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement

Livrable	État d'avancement
Publication d'une rubrique traitant du développement durable à deux reprises au cours de l'année	L'article *Au Complexe scientifique on récupère* a été publié à deux reprises : • Bulletin *Parlons Accréditation*, édition de novembre 2008; • *Technoflash*, édition du 27 janvier 2009.
Mise en place d'un programme de récupération des matières résiduelles dans les laboratoires du Complexe scientifique	Le programme est en fonction depuis mai 2008. L'initiative permet de récupérer en moyenne chaque semaine 10 bacs de 360 litres de matières résiduelles.

Objectif 10

Contribuer au respect de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise contribue à l'atteinte des cibles fixées en vertu des engagements pris par le Ministère dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Les résultats de deux engagements sont présentés ci-dessous.

Objectif 10.1

Répondre ou transmettre un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception d'une demande écrite (DSCC-3)

Les activités d'accréditation entraînent une correspondance soutenue avec les entreprises et les individus reconnus par l'un ou l'autre des programmes. Le degré de diligence en ce qui a trait au délai de traitement d'une demande écrite est, dans ces conditions, un indicateur de la qualité du service à la clientèle.

Tableau 17 Évolution du taux de réponse ou d'accusés de réception transmis dans un délai de cinq jours ouvrables (DSCC-3)

Indicateur : pourcentage des demandes écrites pour lesquelles une réponse ou un accusé de réception a été transmis dans un délai de cinq jours ouvrables[4].

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cible	90 %	90 %	90 %	90 %
Taux de réussite	**91 %**	**91 %**	**88 %**	**92 %**

[4] Seule la correspondance reçue en provenance de la clientèle associée aux programmes d'accréditation et à la fourniture de matériaux de référence est comptabilisée pour cet indicateur.

Objectif 10.2

S'assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère à fournir une information de qualité dans leurs domaines d'accréditation (DSCC-13)[5]

Le Centre d'expertise doit s'assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère pour effectuer les analyses requises par la réglementation. Les activités de contrôle sont composées d'un audit de vérification biennal de tous les laboratoires et d'essais d'aptitudes de ceux-ci sur une base annuelle. Aussi, la fréquence des contrôles fait l'objet de deux engagements dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère.

Tableau 18 Laboratoires accrédités ayant fait l'objet d'un audit (DSCC-13)

Indicateur : nombre d'activités de surveillance effectuées auprès des laboratoires

Cible : 100 % des laboratoires visités tous les deux ans

	2003-2005	2005-2007	2007-2009
Nombre de laboratoires accrédités	71	68	61
Nombre de laboratoires audités	67	63	61
Résultat	**94 %**	**93 %**	**100 %**

Tableau 19 Essais d'aptitudes effectués (DSCC-13)

Indicateur : nombre d'activités de surveillance effectuées auprès des laboratoires

Cible : envoi de deux évaluations par année aux laboratoires de microbiologie et de toxicologie et d'une évaluation par année aux laboratoires de chimie

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre d'essais d'aptitude prévu	18	18	18
Nombre d'essais d'aptitude effectués	18	18	18
Résultat	**100 %**	**100 %**	**100 %**

[5] Les indicateurs pour le suivi de l'objectif 10.2 (DSCC-13) sont basés sur les audits et les essais d'aptitude réalisés durant l'année civile à compter de 2007.

Les résultats liés aux autres indicateurs de performance

Mesure de la satisfaction de la clientèle

Tableau 20 Évolution de l'indice global de satisfaction de la clientèle exprimée sur une échelle de 0 à 10

	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
Cible	8,0	8,0	8,0	8,0
Résultat	8,3	8,2	8,4	8,4

Les quatre sondages réalisés depuis 2000 démontrent que la clientèle est très satisfaite des services du Centre d'expertise. Le prochain sondage de satisfaction de la clientèle se fera en 2009-2010.

Coût de revient

Le coût de revient horaire permet de mesurer l'efficacité et le succès des mesures d'amélioration de la gestion des ressources. Celui-ci est établi selon la méthode retenue par le ministère des Finances, soit le prix de revient lié aux produits et services divisé par les heures consacrées à leur réalisation. Le tableau 21 montre que le coût de revient horaire global du Centre d'expertise est relativement stable depuis 2005-2006.

Tableau 21 Évolution du coût de revient horaire global par produits et services

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Analyses de laboratoire	78,54 $	80,36 $	80,26 $	81,52 $
Services d'études	106,90 $	92,10 $	98,10 $	104,53 $
Accréditation	91,75 $	104,02 $	96,06 $	90,57 $
CEAEQ	**83,02 $**	**85,37 $**	**84,44 $**	**85,03 $**

Partie IV

L'utilisation des ressources

Les ressources humaines

Effectif utilisé

Statut		2008-2009 ETC	2007-2008 ETC	Écart ETC
Régulier		72,6	80,6	(8,0)
Occasionnel		30,2	20,0	10,2
	Total	**102,8**	**100,6**	**2,2**

Secteur		2008-2009 ETC	2007-2008 ETC	Écart ETC
Laboratoire		76,3	72,9	3,4
Accréditation		19,0	19,3	(0,3)
Administration		7,5	8,4	(0,9)
	Total	**102,8**	**100,6**	**2,2**

L'effectif total autorisé était de 103 ETC et la cible d'effectif utilisé pour l'exercice était de 106,1 ETC en 2008-2009. Le Centre d'expertise a fermé l'exercice avec 102,8 ETC, soit une légère augmentation de 2,2 ETC attribuable à l'embauche d'employés à statut occasionnel, devenue nécessaire en raison de l'augmentation du volume d'activité au cours de l'exercice. En effet, le nombre d'heures total de prestation de services, incluant les partenariats, est passé de 141 211 heures en 2007-2008 à 148 917 heures en 2008-2009.

Les ressources financières[6]

Fonctionnement

Produits	2008-2009 k$	2007-2008 k$	Écart k$
Crédits de dépenses liés au portefeuille du Ministère	4 259,2	3 978,4	280,8
Autres contributions du gouvernement sans transfert de crédits[7]	4 427,2	4 108,5	318,7
Revenus nets associés à la fourniture de biens et de services[8]	2 932,4	2 876,0	56,4
Contribution du Fonds vert[9]	407,4	456,8	(49,3)
Total	**12 026,2**	**11 419,7**	**606,5**

Charges	2008-2009 k$	2007-2008 k$	ÉCART k$
Traitement et avantages sociaux	6 317,8	6 180,5	137,3
Loyer	2 151,2	2 098,1	53,1
Services reçus du Ministère	734,9	684,0	50,9
Amortissement des immobilisations	900,3	788,5	111,8
Contrats de services et honoraires professionnels	569,2	421,1	148,1
Transport, communications et messagerie	165,2	180,6	(15,4)
Fournitures, approvisionnement et autres	878,5	751,6	126,9
Total des charges	**11 717,1**	**11 104,4**	**612,7**
Excédent[10]	309,1	315,3	(6,2)
TOTAL	**12 026,2**	**11 419,7**	**606,5**

[6] Information financière apparaissant aux registres comptables au 28 avril 2009. Cette information peut différer de celle qui apparaîtra aux comptes publics en raison des ajustements possibles effectués par le Contrôleur des finances.
[7] Comprend les avantages sociaux, le loyer, les services reçus du Ministère et l'amortissement des immobilisations.
[8] Se référer aux revenus liés à la fourniture de biens et de services.
[9] En vertu du programme de perception et de redistribution de la redevance à l'élimination des matières résiduelles, le Fonds vert assume, pour le Centre d'expertise, certaines dépenses associées à la gestion des matières résiduelles.
[10] L'excédent ou le déficit annuel est assumé à même le compte à fin déterminée.

L'écart de 606,5 k$ observé par rapport à 2007-2008 en ce qui a trait aux produits est essentiellement attribuable à une hausse des crédits et des autres contributions du gouvernement. L'écart de 612,7 k$ par rapport à 2007-2008 observé au niveau des charges est attribuable à une augmentation de l'ensemble des postes budgétaires, à l'exception du transport, des communications et de la messagerie qui ont connu une diminution de 15,4 k$.

Revenus liés à la fourniture de biens et de services

Revenus	2008-2009 k$	2007-2008 k$	Écart k$
Analyse de laboratoire et services d'études	1 628,1	1 518,1	110,0
Vente de matériaux de référence	153,7	166,3	(12,6)
Revenus hors Québec	359,7	285,8	73,9
Autres revenus	112,1	83,1	29,0
Projets spéciaux par transfert de crédits	390,3	587,2	(196,9)
Total partiel	2 643,9	2 640,5	3,4
Accréditation des laboratoires	638,5	585,5	53,0
Prévision du crédit au net lié à l'accréditation des laboratoires[11]	(350,0)	(350,0)	0,0
Total accréditation	288,5	235,5	53,0
TOTAL	**2 932,4**	**2 876,0**	**56,4**

Les revenus liés à la fourniture de biens et de services sont demeurés globalement stables entre 2007-2008 et 2008-2009. Les gains enregistrés au niveau des activités d'analyse de laboratoire et des services d'études, des revenus hors Québec et de revenus divers ainsi que de l'accréditation des laboratoires, ont permis non seulement de compenser la diminution des revenus provenant de projets spéciaux mais aussi d'accroître les revenus de 56,4 k$ en 2008-2009.

[11] Les revenus perçus par le Centre d'expertise à l'égard de l'accréditation et de l'agrément sont versés au Fonds consolidé du revenu. Toutefois, en vertu du mécanisme de crédit au net, l'excédent de la prévision de crédit au net donne droit à une hausse du crédit de ce programme d'un /montant équivalant aux revenus qui excèdent la prévision.

Investissements

Sources de financement		2008-2009 k$	2007-2008 k$	ÉCART k$
Crédits d'investissement liés au portefeuille du Ministère		1 549,8	1 012,9	536,9
	Total	**1 549,8**	**1 012,9**	**536,9**

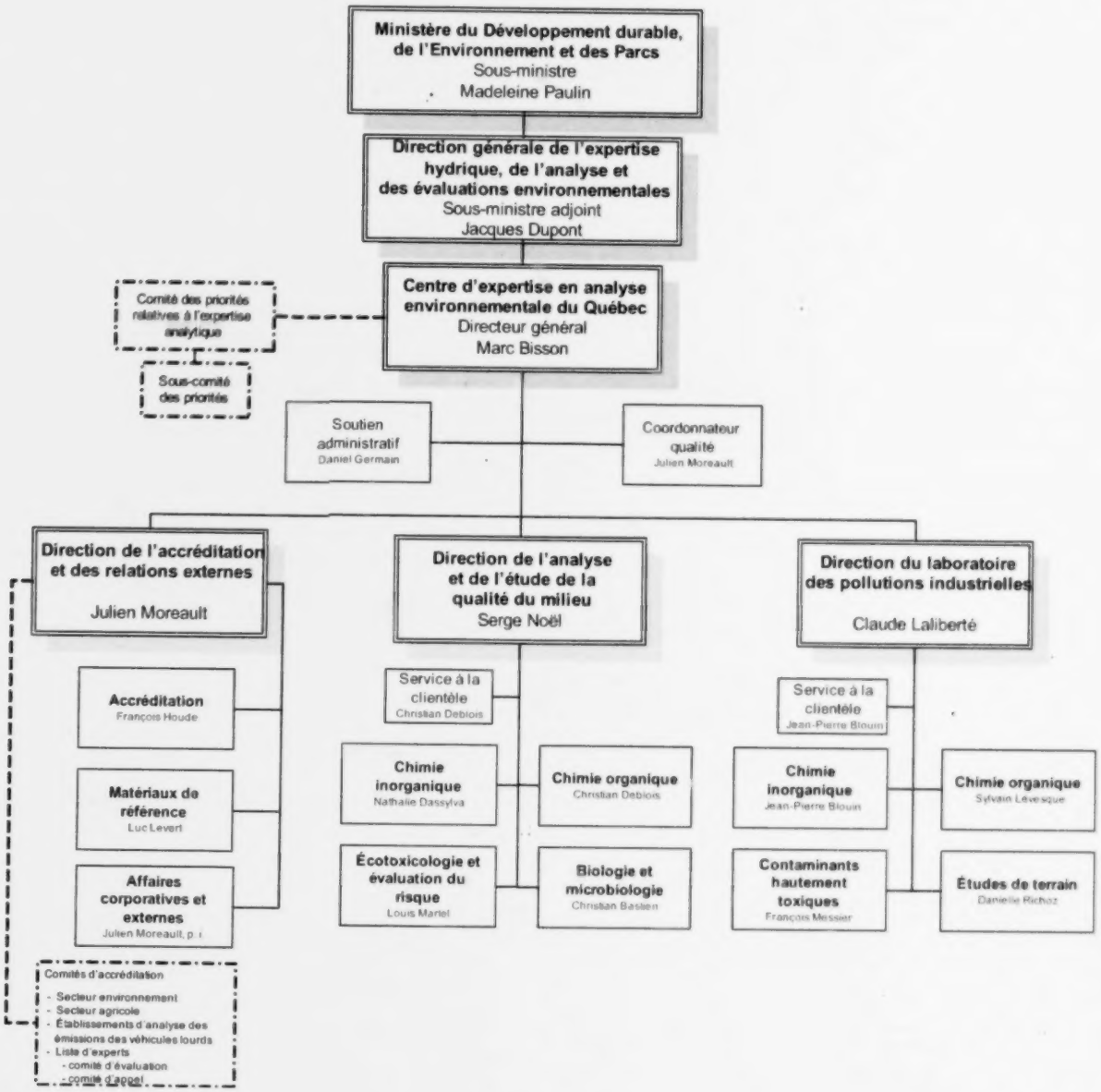
Nature des investissements		2008-2009 k$	2007-2008 k$	Écart k$
Équipement de laboratoire		1 308,4	873,2	435,2
Matériel et équipement de bureau		1,2	0,0	1,2
Équipement informatique		55,4	95,9	(40,5)
Systèmes informatiques		163,3	23,5	139,8
Aménagements		21,5	20,3	1,2
	Total	**1 549,8**	**1 012,9**	**536,9**

Le Centre d'expertise bénéficie d'un parc d'instruments scientifiques, lequel constitue son principal actif. Depuis une dizaine d'années, il s'est porté acquéreur d'équipements dont la valeur à neuf atteint plus d'une dizaine de millions de dollars. L'investissement en équipement de laboratoire a connu une hausse de 435,2 k$ par rapport à 2007-2008. L'augmentation résulte de l'acquisition d'un chromatographe en phase liquide couplé à un spectromètre de masse et d'un microscope pour l'analyse des cyanotoxines et le dénombrement des algues bleu-vert. De plus, les systèmes informatiques ont connu également une hausse importante de l'investissement, soit 139,8 k$ par rapport à 2007-2008, en raison de l'intégration de nouvelles fonctionnalités au système de gestion des données de laboratoire, afin de gérer les contrôles de qualité des analyses en laboratoire. L'investissement a été moindre pour l'équipement informatique, car moins d'appareils ont atteint leur durée de vie utile par rapport à 2007-2008.

Enfin, des appareils d'analyse ont été acquis pour le laboratoire mobile TAGA et des équipements de signalisation y ont été installés à des fins de sécurité.

Annexe 1

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec



Annexe 2

État d'avancement des projets de recherche et de développement scientifique et technique

Le Centre d'expertise réalise annuellement plusieurs projets de recherche et développement afin de répondre aux besoins du Ministère et de la communauté scientifique. Le tableau 22 présente l'état d'avancement des 24 projets inscrits à la programmation 2008-2009.

Tableau 22 État d'avancement des projets de recherche et de développement scientifique et technique

Algues bleu-vert	**État d'avancement**
Participation active au suivi de certains projets de recherche qui sont financés dans le cadre du Programme de recherche en partenariat sur les algues bleu-vert 2008-2011.	En cours.
Vérification de la fiabilité d'une sonde de terrain avec capteur pour la phycocyanine in vivo pour le suivi de la biomasse des algues bleu-vert.	En cours.
Mesure de la sensibilité de trousses commerciales d'essais de toxicité rapides utilisant des organismes sous forme de kystes (« toxkits ») en comparaison des essais de toxicité standards pour la détection des algues bleu-vert productrices de toxines.	Terminée.
Air ambiant et rejets dans l'atmosphère	
Mise au point d'une méthode d'analyse de l'air pour le dépistage d'un plus grand nombre de contaminants gazeux à l'aide de réservoirs sous vide (« canisters »).	Terminée.
Collaboration avec la Direction du suivi de l'état de l'environnement à un projet pilote débuté en 2007-2008 concernant l'évaluation de techniques pour la mesure in situ de l'intensité des odeurs.	En cours.
Implantation, dans le laboratoire mobile TAGA, d'un instrument permettant d'analyser en temps réel les particules fines respirables considérées comme un facteur important de risque pour la santé.	En cours.
Terrains contaminés	
Participation aux travaux du Groupe technique d'évaluation (GTE), particulièrement pour couvrir les aspects écotoxicologiques.	Terminée.
Réalisation de travaux expérimentaux concernant la validation des critères de contamination pour les hydrocarbures pétroliers.	En cours.
Établissement d'une méthode d'évaluation écotoxicologique rapide des sols contaminés basée sur l'application d'essais de toxicité.	En cours.

Tableau 22 État d'avancement des projets de recherche et de développement scientifique et technique (suite)

Eau et sédiments	
Participation aux développements et aux recherches touchant la caractérisation des sédiments contaminés et leurs impacts en collaborant, entre autres, aux travaux du Comité de concertation de la recherche sur le dragage du Plan Saint-Laurent.	En cours.
Poursuite, en collaboration avec l'Université Laval, d'un projet soutenu par le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG) et par le Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies (FQRNT) portant sur le contrôle de la contamination et de l'eutrophisation des lacs dans une approche par bassin versant.	En cours.
Participation, en partenariat avec le Centre interinstitutionnel en écotoxicologie (CIRÉ), aux travaux du Centre de recherche sur les lagunes de Mercier, plus particulièrement sur les aspects de caractérisations chimiques, d'évaluation écotoxicologique et d'évaluation du risque.	Terminée.
Microbiologie et biologie	
Mise au point d'une méthode de détection et de quantification des légionelles au moyen de la technique de réaction en chaîne de la polymérase en temps réel (PCR en temps réel).	Terminée.
Mise au point d'une méthode de détection et de quantification du transgène du maïs Bt au moyen de la technique PCR en temps réel.	Terminée.
Validation de la méthode par PCR en temps réel pour la détection des bactéries pathogènes (salmonelle, *Campylobacter jejuni*, *E. coli* O157:H7).	En cours.
Développement, pour le secteur de la microbiologie, de matériaux de référence pouvant être conservés pour une utilisation s'étendant sur plus de 30 jours.	Terminé.
Validation d'un protocole sur le contrôle du pH lors des essais avec les truites arc-en-ciel et les daphnies relativement à la problématique de la toxicité de l'ammoniac dans les effluents municipaux.	En cours.
Analyse des métaux	
Validation d'une méthode d'analyse des métaux traces dissous dans l'eau de surface, en collaboration avec la Direction du suivi de l'état de l'environnement. Une étude pilote a été réalisée à l'été 2008 à l'aide de cette nouvelle approche.	Terminée.
Abaissement des limites de détection des métaux dans les tissus animaux afin de répondre plus adéquatement aux besoins d'études écotoxicologiques lorsque la quantité de tissus disponible est très faible.	En cours.
Analyse des substances organiques	
Mise au point d'une méthode d'analyse pour détecter les siloxanes. Ces produits sont largement utilisés, entre autres, dans les peintures, les adhésifs, comme additifs dans l'essence et en tant que matériaux de construction.	En cours.
Mise au point de méthodes d'analyse pour détecter des pesticides de nouvelle génération (acétamipride, thiaméthoxame, fenamidone et azoxystrobine) utilisés dans la culture de la pomme de terre.	En cours.
Formations techniques et scientifiques	
Ajustement de l'offre de formations techniques et scientifiques afin qu'elle réponde davantage aux besoins exprimés par la clientèle. La nouvelle programmation sera publiée dans le site Internet du Centre d'expertise.	En cours.

Tableau 22 État d'avancement des projets de recherche et de développement scientifique et technique (suite)

Recherche en analyse environnementale	
Coordination de la mise en place de l'unité méthodologique en analyse chimique du Centre interinstitutionnel de recherche en écotoxicologie (CIRÉ). Cette unité regroupera de nombreux partenaires et universitaires.	En cours.
Accréditation	
Création d'un nouveau secteur d'accréditation en microbiologie de l'air, en collaboration avec l'Institut Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail, qui permettra de créer un réseau de laboratoires compétents pour la réalisation d'analyses qui pourront par la suite être utilisées pour la gestion des travaux de décontamination des milieux contaminés par des moisissures.	En cours.

Pour plus de renseignements, contactez
le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec
2700, rue Einstein, bureau E 2 220
Québec (Québec) G1P 3W8

Téléphone : 418 643-1301
Télécopieur : 418 528-1091
Courriel : ceaeq@mddep.gouv.qc.ca
Internet : www.ceaeq.gouv.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2009
ISBN : 978-2-550-56448-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-56449-2 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2009

Centre d'expertise en analyse environnementale
Québec

Ce papier contient 100 % de fibres recyclées après consommation.